



## **Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació**

Direcció General d'Estratègia Digital  
i Simplificació Administrativa

# **CARTA MARC DE LA XARXA D'ATENCIÓ A LA CIUTADANIA**

## **QUI SOM?**

La xarxa d'atenció a la ciutadania està composta per serveis presencials a través de les oficines d'assistència en matèria de registres, així com per serveis telemàtics (Registre electrònic) i telefònics (012) amb l'objectiu de satisfer les expectatives de la ciutadania i facilitar un accés còmode i eficient a l'Administració a través de diversos canals.

Aquesta xarxa s'encarrega de la gestió del Registre electrònic general i de la coordinació de les funcions de les oficines d'assistència en matèria de registres. A més, gestionam les queixes i els suggeriments i oferim els serveis de Cl@ve i Apodera a través d'aquestes oficines.

## **ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:**

- 1.** Proporcionar informació i atenció a la ciutadania presencial i telefònica, a través de les oficines d'assistència en matèria de registres i del 012, respectivament.
- 2.** Oferir el servei de registre general tant de manera presencial (incloent-hi el registre de sol·licituds, la digitalització d'escrits, documents i comunicacions, i el lliurament d'un comprovant) com electrònica (a través de la Seu Electrònica de la CAIB).
- 3.** Tramitar les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (QSSI), i així fomentar la participació ciutadana.
- 4.** Tramitar l'expedició de [Cl@ve](#).
- 5.** Tramitar la inscripció d'apoderaments en el Registre electrònic d'apoderaments (així com la seva acceptació, revocació, pròrroga o renúncia) .



## **ENS COMPROMETEM A:**

- 1.** Tramitar les queixes, els suggeriments i les consultes rebuts a través de l'eina QSSI i enviar-los a l'òrgan corresponent en el termini màxim d'un dia hàbil des que es presenten.
- 2.** Aconseguir que les queixes sobre els serveis prestats per les oficines d'assistència en matèria de registres no superin, en còmput anual, l'1% del nombre de persones ateses en matèria de registres.
- 3.** Atendre les consultes telefòniques del 012 en un temps no superior al minut.
- 4.** Proporcionar, a través del 012, un tracte amable i cortès per aconseguir un nivell de satisfacció del 95%.
- 5.** Mantenir un índex de telefonades perdudes, a través del 012, per davall del 10% mensual.

## **ENS AVALUAM MITJANÇANT:**

- 1.** Percentatge de queixes, suggeriments i consultes tramesos en el termini màxim d'un dia hàbil respecte del total dels rebuts per QSSI.
- 2.** Percentatge de queixes sobre els serveis prestats per les oficines en matèria de registres sobre el total de persones ateses en matèria de registres, en còmput anual.
- 3.** Percentatge de la ciutadania atesa telefònicament, a través del 012, en temps no superior a un minut sobre el total mensual.
- 4.** Percentatge de satisfacció dels usuaris del 012 sobre el total semestral.
- 5.** Percentatge de telefonades perdudes, a través del 012, respecte del total de telefonades rebudes mensualment.

## **ÒRGAN RESPONSABLE DE LA CARTA MARC**

La unitat responsable de la Carta marc és la Direcció General d'Estratègia Digital i Simplificació Administrativa, adscrita a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació. La seva responsabilitat és assegurar el compliment dels compromisos que estableix la Carta marc i impulsar les millores dins l'àmbit de coordinació de les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. A més, fa el seguiment del grau de compliment d'aquests compromisos, segons el que estableix la normativa que regula les cartes ciutadanes.



**Govern de les  
Illes Balears**

L'adreça de l'òrgan responsable és la següent:

Direcció General d'Estratègia Digital i Simplificació Administrativa  
Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania  
C. de l'Uruguai, s/n (Velòdrom Illes Balears), 07010 Palma  
<https://www.caib.es/sites/atenciociutadania>

## **ÀMBIT D'APLICACIÓ DE LA CARTA MARC**

Els continguts de la Carta marc són d'obligat compliment per a totes les oficines d'assistència en matèria de registres que apareixen en el Portal d'Atenció a la Ciutadania (que s'enumeren a continuació) i també, pel que fa a la part de registre i informació i a la gestió de queixes i suggeriments, per a la resta d'oficines d'atenció i informació sobre matèries específiques, així com per al centre d'atenció telefònica del 012. La Xarxa d'Oficines d'Assistència en Matèria de Registres, incloses les oficines d'atenció i informació, està composta per les oficines següents:

### **1. Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació**

#### **1.1. Seu de la Conselleria**

Adreça: c. del Palau Reial, 17, 07001 Palma  
Telèfon: 971 17 67 00, fax: 971 17 67 18  
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h  
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera  
*Atenció preferent amb cita prèvia*

#### **1.2. Serveis centrals de l'Agència Tributària de les Illes Balears (ATIB)**

Adreça: c. de Can Troncoso, 1, 07002 Palma  
Telèfon: 971 17 66 88, fax: 971 17 63 23  
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h  
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

#### **1.3. Delegació de l'ATIB a Eivissa**

Adreça: c. de les Canàries, 31, torre 5, 3r pis (edifici CETIS), 07800 Eivissa  
Telèfon: 971 17 91 82, fax: 971 17 66 54  
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h  
Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera



**Govern de les  
Illes Balears**

**1.4. Delegació de l'ATIB a Menorca**

Adreça: c. del Bisbe Gonyalons, 20, 07703 Maó

Telèfon: 971 17 95 69

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**1.5. Velòdrom Illes Balears**

Adreça: c. de l'Uruguai, s/n, 07010 Palma

Telèfon: 971 17 89 99, fax: 971 17 89 54

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atenció preferent amb cita prèvia*

**2. Conselleria de Presidència i Administracions Públiques**

**2.1. Seu de la Conselleria**

Adreça: pg. de Sagrera, 2, 07012 Palma

Telèfons: 971 17 64 73 i 971 17 65 65, fax: 971 17 62 64

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

*Atenció preferent amb cita prèvia*

**2.2. Direcció General d'Emergències i Interior**

Adreça: c. de Francesc Salvà i Pizà, s/n, 07141 Pont d'Inca (Marratxí)

Telèfon: 971 17 77 00, fax: 971 17 68 98

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**2.3. Conselleria del Mar i Cicle de l'Aigua, Presidència i Administracions Públiques i EBAP  
Palma**

Adreça: c. del Gremi de Corredors, 10, polígon de Son Rossinyol, 07009 Palma

Telèfon: 971 17 77 00, fax: 971 17 68 98

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**2.5. Seu de l'EBAP a Eivissa**

Adreça: Ctra. Eivissa - Sant Antoni km 2,3 Escola d'Hoteleria Sa Coma, 07819 Sant Antoni de Portmany

Telèfon: 971 31 11 75, fax: 971 93 21 87

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera



**Govern de les  
Illes Balears**

**2.6. Seu de l'EBAP a Menorca**

Adreça: c. del Bisbe Gonyalons, 20, 07703 Maó

Telèfon: 971 17 71 97

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**2.7. Institut Balear de la Dona**

Adreça: c. d'Aragó, 26, 1r E, 07006 Palma

Telèfon: 971 17 89 89, fax: 971 17 89 24

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**3. Conselleria d'Empresa, Ocupació i Energia**

**3.1. Seu de la Conselleria**

Adreça: pl. de Son Castelló, 1, polígon de Son Castelló, 07009 Palma

Telèfon: 971 17 89 00, fax: 971176965

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**3.2. Oficina principal del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB)**

Adreça: c. del Gremi d'Hortolans, 11, locals 1 i 2, polígon de Son Rossinyol, 07009 Palma

Telèfon: 971 78 49 91, fax: 971 78 49 42

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**3.3. SOIB Menorca Centre de la Mar**

Adreça: c. de Ruiz i Pablo, 13, 07702 Maó

Telèfon: 971 17 70 27, fax: 97117 68 22

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**3.4. SOIB Eivissa Centre Blancadona**

Adreça: Ctra. Eivissa - Sant Antoni km 2,3 Escola d'Hoteleria Sa Coma, 07819 Sant Antoni de Portmany

Telèfon: 971 17 70 20, fax: 971 31 80 61

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)



**Govern de les  
Illes Balears**

**3.5. SOIB Formentera**

Adreça: c. del Pla del Rei, 120, 07860 Sant Francesc

Telèfon: 971 17 60 44

Horari d'atenció: dimarts i dijous d'11 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**3.6. UDIT Centre**

Adreça: c. del Bastió de Sanoguera, 2, 07002 Palma

Telèfons: 971 78 49 95 i 971 78 45 56, fax: 971 78 45 56

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**3.7. UDIT Delegació d'Eivissa**

Adreça: av. d'Espanya, 49, 07800 Eivissa

Telèfon: 971 17 60 95, fax: 971 17 68 06

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**3.8. UDIT Delegació d'Inca**

Adreça: c. dels Sellaers, 25, polígon de Can Matzarí, 07300 Inca

Telèfons: 971 88 70 00 i 971 88 70 10, fax: 971 88 70 01

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**3.9. UDIT Delegació de Ciutadella**

Adreça: c. dels Bijuters, 36, 07760 Ciutadella

Telèfon: 971 17 60 40, fax: 971 48 11 54

Horari d'atenció: de dilluns a divendres: 9.30 a 12.30 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**3.10. UDIT Delegació de Manacor**

Adreça: camí de Bandrís, s/n (edifici de la Delegació Comarcal de Salut), 07500

Manacor

Telèfon: 971 55 21 83, fax: 971 55 52 45

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**3.11. UDIT Delegació de Maó**

Adreça: c. de Bajolí, 40 (dins el recinte de la ITV), 07714 Maó

Telèfon: 971 36 51 50, fax: 971 36 21 30

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera



**4.1. Seu de la Conselleria**

Adreça: pl. d'Espanya, 9, 07003 Palma

Telèfon: 971 17 73 83, fax: 971 17 79 69

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**4.2. Centre Insular de Salut d'Eivissa i Formentera**

Adreça: Via Romana, 81, 07800 Eivissa

Telèfon: 971 17 70 67, fax: 971 17 68 61

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**4.3. Centre Insular de Salut de Menorca**

Adreça: av. de Josep Maria Quadrado, 17, 07703 Maó

Telèfon: 971 17 73 33, fax: 971 17 69 14

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**4.4. Direcció General de Salut Pública**

Adreça: c. de Jesús, 38 A, 07010 Palma

Telèfons: 971 17 95 12 i 971 17 73 90, fax: 971 17 95 54

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**4.5. Delegació Comarcal d'Inca**

Adreça: c. de Ramon des Brull, 73, 07300 Inca

Telèfon: 971 17 60 50, fax: 971 88 09 66

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 10 a 12 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**4.6. Delegació Comarcal de Salut de Manacor**

Adreça: camí de Bandrís, s/n, 07500 Manacor

Telèfon: 971 17 95 80, fax: 971 55 52 45

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**4.7. Hospital Universitari Son Espases – Servei de Salut de les Illes Balears**

Adreça: ctra. de Valldemossa, 79, 07120 Palma

Telèfon: 871 20 50 00

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)



**Govern de les  
Illes Balears**

**4.8. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca – Servei de Salut de les Illes Balears**

Adreça: c. de l'Escola Graduada, 3, 07002 Palma

Telèfons: 971 17 58 90 i 971 17 00 52

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**4.9. Gerència del 061 – Servei de Salut de les Illes Balears**

Adreça: c. del Calçat, 2, 1a planta, polígon de Son Valentí, 07014 Palma

Telèfon: 971 28 58 54, fax: 971 28 58 48

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**4.10. Hospital Can Misses – Servei de Salut de les Illes Balears**

Adreça: c. de la Corona, s/n, 07800 Eivissa

Telèfon: 971 39 70 00, fax: 971 39 71 21

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**4.11. Hospital Comarcal d'Inca – Servei de Salut de les Illes Balears**

Adreça: ctra. Vella de Llubí, s/n, 07300 Inca

Telèfons: 971 88 85 99 i 971 88 85 49

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**4.12. Hospital de Formentera – Servei de Salut de les Illes Balears**

Adreça: c. de la Venda des Brolls, s/n, 07860 Formentera

Telèfon: 971 32 12 12

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**4.13. Hospital de Manacor – Servei de Salut de les Illes Balears**

Adreça: ctra. Manacor-Alcúdia, s/n, 07500 Manacor

Telèfon: 971 84 70 00, fax: 971 84 70 10

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**4.14. Hospital Mateu Orfila – Servei de Salut de les Illes Balears**

Adreça: ronda de Malbúger, 1, 07703 Maó

Telèfons: 971 48 70 10 i 971 48 70 11

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)



**Govern de les  
Illes Balears**

**4.15. Hospital Son Llàtzer – Servei de Salut de les Illes Balears**

Adreça: ctra. de Manacor, km 4, 07198 Palma

Telèfon: 871 20 20 00

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**4.16. Servei de Salut de les Illes Balears**

Adreça: c. de la Reina Esclarmonda, 9, 07004 Palma

Telèfon: 971 17 59 55, fax: 971 72 42 60

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**5. Educació i Universitats**

**5.1. Seu de la Conselleria**

Adreça: c. del Ter, 16, polígon de Son Fuster, 07009 Palma

Telèfon: 971 17 78 00, fax: 971 17 72 49

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**5.2. Direcció Territorial d'Educació d'Eivissa i Formentera**

Adreça: Via Púnica, 23, bxs., 07800 Eivissa

Telèfon: 971 17 60 29, fax: 971 17 63 57

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**5.3. Direcció Territorial d'Educació de Menorca**

Adreça: av. de Josep M. Quadrado, 33, 07703 Maó

Telèfon: 971 17 62 65, fax: 971 36 70 58

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**5.4. Unitat Delegada d'Educació a Formentera**

Adreça: av. de Porto-salè, 87, 07860 Formentera

Telèfon: 971 32 22 58, fax: 971 17 63 57

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera



## **6. Conselleria d'Habitatge, Territori i Mobilitat**

### **6.1. Seu de la Conselleria**

Adreça: c. de la Palma, 4, 07003 Palma

Telèfon: 971 78 40 43, fax: 971 78 40 86

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

### **6.2. Direcció General de Mobilitat**

Adreça: c. d'Eusebi Estada, 28, 07004 Palma

Telèfon: 971 17 71 81, fax: 971 17 63 65

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

## **7. Turisme, Cultura i Esports**

### **7.1. Seu de la Conselleria**

Adreça: c. de Montenegro, 5, 07012 Palma

Telèfon: 971 17 61 91, fax: 971 17 61 85

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

### **7.2. Institut d'Estudis Baleàrics - Alfons el Magnànim**

Adreça: c. d'Alfons el Magnànim, 29, 07004 Palma

Telèfon: 971 17 76 34, fax: 971 17 69 80

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

### **7.3. Institut d'Estudis Baleàrics - l'Almudaina**

Adreça: c. de l'Almudaina, 4, 07001 Palma

Telèfon: 971 17 89 96

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

## **8. Conselleria de Famílies i Afers Socials**

### **8.1. Delegació d'Eivissa**

Adreça: c. d'Abad y Lasierra, 47, bxs., 07800 Eivissa

Telèfon: 971 17 71 42, fax: 971 17 63 74

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera



**Govern de les  
Illes Balears**

**8.2. Delegació de Menorca**

Adreça: av. de Vives Llull, 42, 07703 Maó

Telèfon: 971 17 60 31, fax: 971 35 19 78

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**8.3. Direcció General d'Atenció a la Dependència**

Adreça: av. de Gabriel Alomar i Villalonga, 33, 07003 Palma

Telèfon: 971 17 72 00, fax: 971 17 95 29

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera (*atenció preferent amb cita prèvia*)

**8.4. Velòdrom Illes Balears**

Adreça: c. de l'Uruguai, s/n, 07010 Palma

Telèfon: 971 17 89 99, fax: 971 17 89 54

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**9. Conselleria de la Mar i del Cicle de l'Aigua**

**9.1. Seu de la Conselleria**

Adreça: c. del Gremi de Corredors, 10, polígon de Son Rossinyol, 07009 Palma

Telèfon: 971 17 66 66, fax: 971 78 40 83

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**10. Conselleria d'Agricultura, Pesca i Medi Natural**

**10.1. Seu de la Conselleria**

Adreça: c. d'Eusebi Estada, 145, 07009 Palma

Telèfon: 971 17 61 00, fax: 971 78 49 90

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**10.2. Direcció General d'Agricultura, Ramaderia i Desenvolupament Rural**

Adreça: c. de la Reina Constança, 4, 07006 Palma

Telèfon: 971 17 61 00, fax: 971 17 68 80

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera



**Govern de les  
Illes Balears**

**10.3. Delegació d'Eivissa**

Adreça: c. de Sant Cristòfol, torre 6, 1r pis (edifici CETIS), 07800 Eivissa

Telèfon: 971 17 76 88, fax: 971 39 47 95

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera.

**10.4. Delegació de Menorca**

Adreça: c. de les Quatre Boques, 11, polígon industrial, 07703 Maó

Telèfon: 971 17 76 15, fax: 971 35 21 48

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**10.5. FOGAIBA Campos**

Adreça: av. de Nicolau Oliver Fullana, 30, 07630 Campos

Telèfon: 971 17 78 92, fax: 971 17 68 21

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**10.6. FOGAIBA Felanitx**

Adreça: pg. de Ramon Llull 17, bxs., 07200 Felanitx

Telèfon: 971 17 60 87, fax: 971 17 68 09

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**10.7. FOGAIBA Manacor**

Adreça: Via Portugal, 41, bxs., 07500 Manacor

Telèfon: 971 17 78 96, fax: 971 17 68 77

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**10.8. FOGAIBA Palma**

Adreça: c. d'Eusebi Estada, 145, baixos, porta dreta, 07009 Palma

Telèfon: 971 17 77 08, fax: 971 17 75 86

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera

**10.9. FOGAIBA sa Pobla**

Adreça: ctra. sa Pobla – Muro, km 1,5, polígon de sa Vileta, 07420 sa Pobla

Telèfon: 971 17 60 83, fax: 971 17 68 37

Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 9 a 14 h

Serveis disponibles: SIR, Cl@ve, Apodera



## Govern de les Illes Balears

La descripció detallada del total d'entitats que integren la Xarxa d'Oficines d'Assistència en Matèria de Registres i les oficines d'atenció i informació, el servei d'atenció telefònica 012 i el tràmit de queixes i suggeriments es troben a la pàgina web <https://www.caib.es/sites/atenciociutadania>.

El Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania es compromet a facilitar una versió impresa de la relació d'oficines als ciutadans que la sol·licitin.

### **NORMATIVA**

- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes.
- Llei 3/2007, de 27 de març, de la funció pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears.
- Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears.
- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Decret 12/2023, de 10 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre cartes ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- Decret 49/2018, de 21 de desembre, sobre l'ús de les llengües oficials en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.



## **DRET A FORMULAR QUEIXES, SUGGERIMENTS I CONSULTES**

Mitjançant el sistema de queixes i suggeriments

(<https://www.caib.es/sites/queixesisuggeriments/ca/>) la ciutadania té l'oportunitat de fer constar la seva disconformitat amb la prestació dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i les entitats que en depenen, especialment sobre els retards, les desatencions o qualsevol altra anomalia de funcionament. També poden presentar propostes amb l'objectiu de millorar la qualitat de la prestació dels serveis públics, així com agraïments per expressar la conformitat amb els serveis prestats, si ho consideren oportú.

Les queixes, els suggeriments i les consultes es poden fer arribar per les vies següents:

- Telemàtica: a través de la pàgina web  
<https://www.caib.es/seucaib/ca/200/personas/tramites/servicio/3665443/>.
- Telefònica: al 012.
- Presencial: a qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registres i oficines d'atenció i informació de les conselleries i ens del sector públic que comptin amb oficines pròpies.

## **ACTUACIONS D'ESCOLTA I ANÀLISI DE LA VEU DE LA CIUTADANIA**

El Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania ha establert diverses formes de col·laboració i participació de la ciutadania:

- enquestes de satisfacció
- sistema de queixes i suggeriments
- servei 012

## **MESURES D'ESMENA EN CAS D'INCOMPLIMENT DE LA CARTA MARC**

Els incompliments dels compromisos declarats en aquesta Carta marc es poden comunicar al Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania mitjançant el sistema de queixes i suggeriments de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.



**Govern de les  
Illes Balears**

En un termini màxim de quinze dies s'informarà, a través del mitjà especificat en cada cas, de les causes per les quals el compromís no s'ha pogut complir i de les mesures adoptades, si escau, per esmenar l'incompliment.

**DATA DE PUBLICACIÓ I TERMINI DE VIGÈNCIA**

Aquesta Carta marc de la xarxa d'atenció a la ciutadania es troba a la pàgina web del Servei de Qualitat i Avaluació de la Direcció General de Coordinació i Transparència del Govern de les Illes Balears (<http://cartesciutadanes.caib.es>).

*Data de l'aprovació:* **setembre de 2024**

*Data de la propera revisió:* **abans de setembre de 2026**



## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSELLERIA D'ECONOMIA, HISENDA I INNOVACIÓ

10281

*Resolució per la qual s'aprova la reelaboració de la Carta Marc de la Xarxa d'Atenció a la Ciutadania*

#### Fets

1. En data 10 de juny de 2024, el Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania adscrita a la Direcció General d'Estratègia Digital i Simplificació Administrativa de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació va finalitzar la reelaboració del contingut de la Carta Marc corresponents als serveis oferts per aquesta organització, mitjançant l'aprovació interna del seu contingut pel director general.

2. El dia 31 de juliol la directora general competent en qualitat (ara Direcció General de Coordinació i Transparència), va emetre l'informe favorable sobre la validació i aprovació de la Carta Marc del Servei de Coordinació de l'Atenció a la Ciutadania de conformitat amb l'article 6.1 del Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre Cartes Ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

3. Una vegada emès l'informe favorable per part de la Direcció General de Coordinació i Transparència, es varen produir una sèrie de canvis que manifestaren la necessitat de modificar el contingut de la Carta Marc aprovada inicialment el 6 d'agost pel conseller d'Economia, Hisenda i Innovació. Per aquest motiu, el dia 20 de setembre, el director general d'Estratègia Digital i Simplificació Administrativa va aprovar la resolució de modificació de la Carta Marc de la Xarxa d'Atenció a la Ciutadania.

4. El dia 25 de setembre la Direcció General de Coordinació i Transparència va emetre l'informe previ i preceptiu per aprovar la modificació de la Carta Marc de la Xarxa d'Atenció a la Ciutadania de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, d'acord amb el Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre Cartes Ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

#### Fonaments de Dret

1. Els articles 25 i 26 de la Llei 4/2011, de 31 de març, de la Bona Administració i del Bon Govern de les Illes Balears (BOIB núm.53, de 9 d'abril).

2. El Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre Cartes Ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm.99, de 9 de juliol).

3. La Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 44, de 3 d'abril).

Per tot això, dicta la següent

#### Resolució

1. Aprovar el contingut de la Carta Marc de la Xarxa d'Atenció a la Ciutadania de conformitat amb l'article 6.1 del Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre Cartes Ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, el qual s'ha de publicar a la pàgina web del Servei de Qualitat i Avaluació de la Direcció General de Coordinació i Transparència, competent en matèria de qualitat, de la Conselleria de Presidència i Administracions Públiques, en la pàgina corresponent a les Cartes Ciutadanes <http://cartesciutadanes.caib.es>, així com en la pàgina web institucional del Servei de Coordinació de l'Atenció de la Ciutadania.

2. Publicar aquesta Resolució en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

#### Interposició de recursos

Contra aquesta Resolució, que exhauereix la via administrativa, es pot interposar un recurs potestatiu de reposició davant l'òrgan que l'ha dictat en el termini d'un mes comptador des de l'endemà de la publicació, d'acord amb els articles 123 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i l'article 57 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.



També es pot interposar un recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos comptadors des de l'endemà de la notificació, d'acord amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Palma, data de la signatura electrònica (13 d'octubre de 2024)

**El conseller d'Economia, Hisenda i Innovació**

Antoni Costa Costa